



NO. 128 (通号219号)
平成30年11月号

くらしのフレッシュ便



相談ファイル

(ここに紹介する相談事例は一つの参考例です。同じような商品・サービスに関するトラブルであっても、個々の契約等の状況などが異なれば、解決内容も違ってきます。)

《相談内容》

知らない事業者から電話があり、「電気の契約を当社に切り替えると、料金が安くなる」と説明され、住所やお客様番号、電気料金や使用量についてきかれた。「安くなるのなら」と思い電話で契約を申し込んだが、後になって考え直し、キャンセルしたい。(40歳代 男性)

《アドバイス》

事業者に連絡して、相談者が解約を希望している旨を伝え、無事解約が完了しました。
電力小売り事業が平成28年4月に全面的に自由化され、様々な事業者が一般家庭向けに電気を販売できるようになりました。それに伴い、電気契約の変更に関する相談が多く寄せられています。

電力会社やプランの変更は慎重に！



安くなりますよ！

契約変更の勧誘を受けた際に、気を付けたいこと

- ①「今よりも安くなる」という説明を鵜呑みにせず、現在の契約内容や料金を、明細やインターネット等で確認し、本当に変更が必要かどうか考えましょう。
- ②大手電力会社やその関連会社であると騙って、悪質な勧誘を行う事業者もいます。不審に感じた場合は、大手電力会社に直接問い合わせ確認しましょう。
- ③検針票等に記載されている「お客様番号」等の情報を安易に事業者伝えてしまうと、消費者の意に反して電気の契約手続きを進められるおそれがあります。情報の提供は、慎重に行いましょう。
- ④訪問販売や電話勧誘販売で契約した場合、契約書面等を受け取ってから8日以内であればクーリング・オフをすることができます。

生活情報ファイル

スチームクリーナーを安全に使うために

「スチームクリーナー」とは、高温のスチームを吹き付けて汚れを落とす掃除用品です。手ごろな価格帯の製品も普及し、近年人気が高まっています。一方で、「スチームが手に当たりやけどした」等、高温による事故が発生するおそれがあります。危険性を理解し、安全な使用を心がけましょう。

ここに注意！

- スチームだけではなく製品自体も高温になります。
- 製品が冷めるまでに時間を要します(表面温度が40℃以下になるのに約30分以上)。

安全に使用するために

- 1 部品を正しく装着し、ゴム手袋等の保護具を着用の上、使用しましょう。
- 2 給水や収納は、製品が冷えてから行いましょう。
- 3 思いがけない方向にスチームが噴出するおそれがあるため、周囲に人がいないかを確認してから使用しましょう。
- 4 子供が誤って操作しないよう、ロック機能などを使用しましょう。

試してみよう、消費者力！第8回（平成30年度）

Q 次の事例への対応として、適切なものを選びなさい。

副業サイトで「ホームページを作成して1日10分程度パソコンでクリックするだけで月収80～100万円！」という広告を見た。商品の在庫管理や発注は業者が手配するというので事務所で契約し、同時にホームページ作製料100万円をクレジットで支払った。2ヵ月過ぎて最初の話と違ってお金が全く入ってこない。契約書もなく不審である。

- 1 クレジットで支払った場合は返金できない。
- 2 契約から2ヵ月が経っているためクーリング・オフができない。
- 3 法定書面がない場合はいつでもクーリング・オフができる。
- 4 儲からない原因は本人の努力不足なので返金できない。

【第14回消費者力検定（平成29年度実施）応用コースから】

くらしのまめちしき

その口コミ、本当ですか？

お店や商品を探すときに、便利な口コミ。若い世代ほど、SNSやインターネット上の口コミを参考にして商品を購入する割合が高くなっています。しかし、口コミの信ぴょう性を判断せずその情報を鵜呑みにすると、「口コミの評価を見て購入したのに、期待とは大きく異なる内容だった」等の問題が起こるおそれがあります。口コミによる情報に振り回されず、上手に活用するために、以下の点に注意しましょう。

口コミを参考にする際に気を付けたいこと

信頼できる口コミかどうか確認する

投稿者の本人確認や口コミ内容確認等、不正な投稿を防止するための仕組みが整っているかを確認しましょう。

広告かどうか確認する

広告として口コミを投稿する際は、「プロモーション」「協賛」等のハッシュタグやテキストを記載することが推奨されています。そのような表示があるかどうか、判断の基準にしましょう。

口コミを鵜呑みにしない

口コミはあくまで個人の主観によるものです。そのみを信用するのではなく、幅広く他の情報源を参考にしながら自分で判断することが大切です。

解約・返品条件を確認する

商品やサービスの内容が想像と違っていた場合に備えて、購入する前に、解約や返品のルールを確認しましょう。

「試してみよう、消費者力！第8回」解答と解説⇒「3」内職商法で特定商取引法の業務提供誘引販売という取引形態で規制されている。クーリング・オフについて記載がある契約書面を受けとってから20日間のクーリング・オフ期間があり、書面が交付されていない場合はいつでもクーリング・オフができる。

発行元：広島県生活センター（環境県民局 消費生活課）

〒730-8511 広島市中区基町10-52 県庁農林庁舎1階 TEL 082-513-2730

●●市（町）消費生活センター（受信先で御自由に変えていただいて構いません）

〒73X-XXXX ●●市（町） ●●市役所（町役場）〇階 TEL 08XX-XXXX-XXXX

この媒体は、市町広報紙用原稿として発行していますが、チラシ（A4判）としても使用できます。